Ebauche de story-board pour le e-learning MAMETHCOMM :

Module 1 : Bienvenu

- Module de présentation du e-learning, modalités de navigation

Module 2 : à la découverte des outils de communication

VIDEO, Scénario 1 : Dialogue entre deux agents SNCF (Manager et Équipier)

Dialogue :

- **Manager** : Bonjour, Pierre. Peux-tu me dire comment s'est passée la gestion des retards de livraison des matériaux ce matin ?
- **Équipier** : Bonjour, ça a été un peu compliqué avec les prestataires sur le chantier. On a eu plusieurs plaintes.
- **Manager** : Je vois. Quand tu dis "plusieurs plaintes", peux-tu préciser combien exactement et de quel type ?
- **Équipier** : On a reçu environ 4 plaintes, principalement sur les retards et le manque d'informations sur les délais.
- **Manager** : D'accord, donc si je comprends bien, les prestataires étaient surtout mécontents des retards et du manque d'informations. C'est bien ça ?
- **Équipier** : Oui, exactement.
- **Manager** : Merci pour ces précisions. Que proposes-tu pour améliorer la situation ?
- **Équipier** : Je pense qu'on pourrait améliorer la communication en temps réel avec les prestataires. Peut-être utiliser une liste de mails groupés, ou un groupe WhatsApp, plus fréquemment et mettre à jour les données sur les délais d’arrivée de la matière.
- **Manager** : C'est une bonne idée. Donc, si je résume, tu suggères d'augmenter la fréquence des annonces et de mettre à jour les données pour mieux informer les prestataires. C'est bien ça ?
- **Équipier** : Oui, exactement. Je pense que ça aiderait à réduire les plaintes.
- **Manager** : Parfait, mettons cela en place au plus tôt. Merci pour ton implication, Pierre.

Intern
e

QCM :

Quels sont les deux outils de communication utilisés dans ce scénario ?

1. Question
2. Reformulation
3. Silence
4. Proxémie
5. Humour
6. Synchronisation

Modules Explicatifs :

Module 1 : La Question

- **Pourquoi ?** : La question permet de clarifier les informations et de comprendre les détails de la situation. Elle est essentielle pour obtenir des précisions et pour guider la conversation.
- **Avantages** :
  - Facilite la compréhension.
  - Encourage la précision.
  - Permet de découvrir des informations importantes.
- **Points d'attention** :
  - Éviter les questions trop vagues ou trop nombreuses qui peuvent submerger l'interlocuteur.
  - Utiliser des questions ouvertes pour encourager la discussion et des questions fermées pour obtenir des réponses spécifiques.

Exemples d'outils :

- **Questions ouvertes** : "Peux-tu me dire comment s'est passée la gestion des retards de livraison des matériaux ce matin ?"
- **Questions fermées** : "As-tu reçu des plaintes ?"

Module 2 : La Reformulation

- **Pourquoi ?** : La reformulation permet de vérifier la compréhension et de montrer à l'interlocuteur que ses propos ont été entendus. Elle aide à clarifier les points importants et à éviter les malentendus.
- **Avantages** :
  - Renforce la communication.
  - Évite les malentendus.
  - Montre à l'interlocuteur que vous êtes attentif à ses propos.
- **Points d'attention** :
  - Ne pas déformer les propos de l'interlocuteur.
  - Utiliser des phrases comme "Si je comprends bien..." pour vérifier la compréhension.

- Reformuler de manière concise et fidèle aux propos de l'interlocuteur.

Exemples d'outils :

- **Reformulation** : "Donc, si je comprends bien, les prestataires étaient surtout mécontents des retards et du manque d'informations. C'est bien ça ?"

Module 3 : Continuons cette découverte à travers d'autres outils de communication

VIDEO, Scénario 2 : Annonce d'un sujet délicat (Équipier et Manager)

Dialogue :

- **Équipier** : (s'approche du bureau du manager) Bonjour. J'ai quelque chose de délicat à vous annoncer.
- **Manager** : (se lève et s'approche, créant une distance réduite) Oui, bien sûr, entre et assieds-toi. Je t'écoute.
- **Équipier** : (hésitant) J'ai découvert une erreur dans les rapports de maintenance. Cela pourrait avoir des conséquences importantes.
- **Manager** : (reste silencieuse, hoche la tête pour encourager à continuer)
- **Équipier** : (prend une profonde inspiration) L'erreur concerne les vérifications de sécurité. Elles n'ont pas été effectuées correctement le mois dernier.
- **Manager** : (après un moment de silence) Merci de m'avoir informée. Nous allons examiner cela de près et trouver une solution ensemble.
- **Équipier** : (soulagé) Merci, Madame Dupont. Je suis vraiment désolé pour cette erreur.
- **Manager** : (se rapproche encore un peu) Ne t'inquiète pas, l'important est que tu nous en aies parlé. Nous allons corriger cela et veiller à ce que cela ne se reproduise plus.

QCM :

Quels sont les deux outils de communication utilisés dans ce scénario ?

1. Question
2. Reformulation
3. Silence
4. Proxémie
5. Humour
6. Synchronisation

Modules Explicatifs :

Module 1 : Le Silence

- **Pourquoi ?** : Le silence permet de donner à l'interlocuteur le temps de réfléchir et de s'exprimer sans interruption. Il est particulièrement utile dans les situations délicates où l'interlocuteur peut avoir besoin de temps pour formuler ses pensées.
- **Avantages** :
  - Encourage la réflexion.
  - Montre l'écoute active.
  - Permet à l'interlocuteur de s'exprimer pleinement.
  - Laisse le temps d’accepter les informations
- **Points d'attention** :
  - Ne pas laisser le silence devenir inconfortable.
  - Utiliser le silence de manière stratégique pour encourager l'interlocuteur à parler.
  - Être attentif aux signaux non verbaux de l'interlocuteur pour savoir quand intervenir.

Exemples d'outils :

- **Silence** : (reste silencieuse, hoche la tête pour encourager à continuer)

Module 2 : La Proxémie

- **Pourquoi ?** : La proxémie, ou gestion de l'espace, permet de créer une atmosphère de confiance et de proximité. Elle est essentielle pour établir une connexion avec l'interlocuteur et pour montrer de l'empathie.
- **Avantages** :
  - Renforce la relation.
  - Montre l'empathie.
  - Crée un environnement de confiance.
- **Points d'attention** :
  - Respecter les limites personnelles de l'interlocuteur.
  - Adapter la distance en fonction de la situation et de la relation.
  - Être conscient de l'impact de la distance sur la communication.

Exemples d'outils :

- **Proxémie** : (se lève et s'approche, créant une distance réduite)

Module 4 : Découvrons les derniers outils de communication à votre disposition

VIDEO, Scénario 3 : Chef de projet utilisant Humour et Synchronisation

Dialogue :

- **Chef de projet** : Salut l'équipe ! Alors, prêts pour notre réunion marathon ?
- **Équipier** : (rires) Prêts comme jamais !
- **Chef de projet** : Parfait ! On va essayer de ne pas battre le record du monde de la réunion la plus longue, promis. (clin d'œil)
- **Équipier** : (sourire) Ça me va !
- **Chef de projet** : Super ! Alors, synchronisons nos montres et attaquons les points à l'ordre du jour. On va faire ça en un temps record, comme une équipe de choc !
- **Équipier** : (enthousiaste) C'est parti !
- **Chef de projet** : (en plaisantant) Et si on termine avant midi, je vous offre le café !
- **Équipier** : (rires) Marché conclu !
- **Chef de projet** : Allez, on commence par le point sur les livrables. Qui veut prendre la parole en premier ?
- **Équipier** : (synchronisé) Moi, je veux bien commencer. J'ai des bonnes nouvelles sur le projet Alpha.
- **Chef de projet** : Parfait, on t'écoute !

QCM :

Quels sont les deux outils de communication utilisés dans ce scénario ?

1. Question
2. Reformulation
3. Silence
4. Proxémie
5. Humour
6. Synchronisation

Modules Explicatifs :

Module 1 : L'Humour

- **Pourquoi ?** : L'humour permet de détendre l'atmosphère et de créer un environnement de travail agréable. Il est particulièrement efficace pour renforcer la cohésion d'équipe et pour réduire le stress.
- **Avantages** :
    - Renforce la cohésion d'équipe.

    - Réduit le stress (=détend l’atmosphère)
    - Crée un environnement de travail positif.
- **Points d'attention** :
    - Utiliser un humour approprié et respectueux.
    - Éviter les blagues qui pourraient être mal interprétées ou offensantes.
    - Adapter l'humour en fonction du contexte et des personnes présentes.

Exemples d'outils :

- **Humour :** "On va essayer de ne pas battre le record du monde de la réunion la plus longue, promis."

Module 2 : La Synchronisation

- **Pourquoi ?** : La synchronisation permet de coordonner les actions et de travailler efficacement en équipe. Adapter son comportement (dans la langue et les gestes) à son interlocuteur
- **Avantages :**
    - Améliore la collaboration.
    - Augmente la productivité.
    - Améliore le dialogue
- **Points d'attention :**
    - Assurer que tous les membres de l'équipe sont sur la même longueur d’ondes.
    - Utiliser des outils de communication et la CNV pour faciliter la synchronisation.
- **Exemples d'outils :**
    - " **Équipier** : (rires) Prêts comme jamais !
    - **Chef de projet** : Parfait ! On va essayer de ne pas battre le record du monde de la réunion la plus longue, promis. (clin d'œil)
    - **Équipier** : (sourire) Ça me va !"

Module 5 : Attention à la communication non-verbale

VIDEO, reprise du scénario n°2 en première version

Communication Non-Verbale bien utilisée

Pourquoi c'est bien utilisé ?

- **Sourire** : Crée une atmosphère accueillante et met l'équipier à l'aise.
- **Contact visuel** : Montre de l'attention et de l'intérêt pour ce que dit l'équipier.

- **Proximité physique** : Renforce la connexion et montre de l'empathie.
- **Gestes rassurants** : Comme poser une main sur l'épaule, montre du soutien et de la compréhension.

VIDEO, reprise du scénario n°2 en version CNV mal utilisée

Dialogue :

- **Équipier** : (s'approche du bureau du manager) Bonjour. J'ai quelque chose de délicat à vous annoncer.
- **Manager** : (reste assis, ne regarde pas l'équipier) Oui, qu'est-ce que c'est ?
- **Équipier** : (hésitant, regarde le sol) J'ai découvert une erreur dans les rapports de maintenance. Cela pourrait avoir des conséquences importantes.
- **Manager** : (regarde ses papiers, ne fait pas de contact visuel) Continue.
- **Équipier** : (prend une profonde inspiration, toujours regardant le sol) L'erreur concerne les vérifications de sécurité. Elles n'ont pas été effectuées correctement le mois dernier.
- **Manager** : (soupire, croise les bras) D'accord, merci de m'avoir informée. Nous allons examiner cela.
- **Équipier** : (inquiet, ne lève pas les yeux) Merci, Madame Dupont. Je suis vraiment désolé pour cette erreur.
- **Manager** : (ne change pas de position, ne sourit pas) Très bien, nous allons corriger cela.

Communication Non-Verbale mal utilisée

Pourquoi c'est mal utilisé ?

- **Absence de sourire** : Ne crée pas une atmosphère accueillante, ce qui peut rendre l'équipier mal à l'aise.
- **Manque de contact visuel** : Montre un manque d'intérêt et d'attention pour ce que dit l'équipier.
- **Distance physique** : Ne renforce pas la connexion et peut montrer un manque d'empathie.
- **Gestes fermés** : Comme croiser les bras, montre une attitude défensive ou désintéressée.

Intern
e

Pourquoi et comment bien utiliser la Communication Non-Verbale (CNV)

1. Sourire

- **Pourquoi ?** : Le sourire crée une atmosphère accueillante et met l'interlocuteur à l'aise.
- **Avantages** :
  - Facilite l'ouverture et la communication.
  - Réduit le stress et l'anxiété.
  - Montre de la bienveillance et de l'empathie.
- **Points d'attention** :
  - Utiliser un sourire sincère et approprié à la situation.
  - Éviter les sourires forcés qui peuvent sembler faux.

2. Contact Visuel

- **Pourquoi ?** : Le contact visuel montre de l'attention et de l'intérêt pour ce que dit l'interlocuteur.
- **Avantages** :
  - Renforce la connexion et la confiance.
  - Permet de mieux comprendre les émotions de l'interlocuteur.
  - Facilite l'écoute active.
- **Points d'attention** :
  - Maintenir un contact visuel sans être intimidant.
  - Éviter de regarder ailleurs ou de détourner le regard fréquemment.

3. Proximité Physique

- **Pourquoi ?** : La proximité physique renforce la connexion et montre de l'empathie.
- **Avantages** :
  - Crée un environnement de confiance.
  - Facilite la communication ouverte.
  - Montre du soutien et de la compréhension.
- **Points d'attention** :
  - Respecter les limites personnelles de l'interlocuteur.
  - Adapter la distance en fonction de la situation et de la relation.

4. Gestes Rassurants

Intern
e

- **Pourquoi ?** : Les gestes rassurants, comme poser une main sur l'épaule, montrent du soutien et de la compréhension.
- **Avantages** :
    - Réduit le stress et l'anxiété.
    - Montre de l'empathie et du soutien.
    - Facilite l'ouverture et la communication.
- **Points d'attention** :
    - Utiliser des gestes appropriés et respectueux.
    - Éviter les gestes qui peuvent être perçus comme intrusifs ou inappropriés.
    - Il faut connaître son interlocuteur avant d’user du contact physique

Module 6 : Conclusion

Récap rapide

Remerciements et transition vers le présentiel

Fichier stagiaire à télécharger